



Protocolo para la actuación frente al acoso laboral, conflicto y violencia en el trabajo

2026

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL.....	1
2.- FINALIDAD Y OBJETO DEL PROTOCOLO	1
3.- NORMATIVA APLICABLE	2
4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
5.- DEFINICIONES.....	4
5.1. Acoso laboral (mobbing)	4
5.2. Conflicto laboral no constitutivo de acoso	4
5.3. Violencia física o psicológica en el entorno laboral	5
5.4. Conductas excluidas del protocolo	5
6.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	5
7.- ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO	6
7.1. Consultas orientativas (previas a la denuncia formal)	6
7.2. Presentación de la denuncia y admisión a trámite	7
7.3. Medidas cautelares y de protección	8
8.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO LABORAL.....	9
8.1. Instrucción y recopilación de pruebas	9
8.2. Resolución, medidas y archivo.....	11
9. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CONFLICTOS LABORALES NO CONSTITUTIVOS DE ACOSO	12
9.1. Evaluación y abordaje por parte del órgano responsable.....	12
9.2. Medidas de resolución y seguimiento	13
10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA.....	14
10.1. Medidas urgentes y contención.....	14
10.2. Derivación a autoridades o servicios especializados	14
11. COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL O INTEREMPRESARIAL.....	15
12. SEGUIMIENTO DE MEDIDAS Y ENTORNO POSTERIOR	16
13. CANAL DE DENUNCIAS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS IMPLICADAS .	17
14. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO	19
ANEXO I. ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA.....	20
ANEXO II. ACTA DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS ADOPTADAS	22
ANEXO III. ACTA CONJUNTA DE INSTRUCCIÓN INTEREMPRESARIAL	24

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

1.- INTRODUCCIÓN. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

ROLABO OUTSOURCING, S.L. (en adelante, “ROLABO OUTSOURCING”) declara su compromiso con el mantenimiento de un entorno de trabajo basado en el respeto mutuo, la dignidad de las personas y la erradicación de cualquier forma de violencia o trato vejatorio en el ámbito laboral.

Con este protocolo, la empresa establece un marco de actuación clara ante:

- Situaciones de **acoso laboral o mobbing**, entendidas como acciones sistemáticas de hostigamiento o humillación.
- **Conflictos interpersonales** que, sin llegar a constituir acoso, deterioran la convivencia o afectan al bienestar de las personas trabajadoras.
- **Situaciones puntuales o graves de violencia física o psicológica**, que puedan poner en riesgo la integridad de las personas.

El protocolo tiene carácter **específico y complementario** respecto a otros procedimientos y/o políticas ya existentes en la empresa, como los protocolos sobre:

- Acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencia sexual.
- Discriminación por orientación sexual, identidad de género, origen racial o étnico, discapacidad u otras características personales o sociales.
- Etcétera.

Siempre que en una situación conflictiva se identifiquen motivaciones de carácter sexual, la actuación se derivará al protocolo correspondiente, garantizando así un tratamiento especializado, respetuoso y ajustado al marco legal aplicable.

Este protocolo tiene por objetivo garantizar la **actuación rápida, imparcial y proporcional** frente a los hechos que se denuncien, sin menoscabo del derecho a la presunción de inocencia y a la protección integral de las personas implicadas.

2.- FINALIDAD Y OBJETO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como finalidad **establecer un procedimiento interno para la identificación, análisis, gestión y resolución** de situaciones de acoso laboral, conflicto interpersonal o violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno profesional de ROLABO OUTSOURCING.



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

A través de este documento, la empresa busca:

- **Proteger la salud y la dignidad** de todas las personas trabajadoras, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- **Detectar e intervenir** de forma proporcionada y eficaz ante comportamientos que puedan vulnerar los derechos de las personas en el entorno laboral.
- **Evitar la cronificación de situaciones perjudiciales**, incluso si no alcanzan el umbral legal del acoso.
- **Promover un entorno laboral seguro**, donde prevalezca el respeto, la colaboración y el trato justo.

Este protocolo se aplicará a situaciones que incluyan:

- Conductas de **acoso laboral continuado** o mobbing.
- **Conflictos personales o profesionales** no resueltos que afecten al clima laboral.
- **Hechos puntuales o reiterados de violencia verbal, física o psicológica** entre personas vinculadas profesionalmente a la empresa.

Quedan **expresamente excluidas** de este protocolo aquellas situaciones que constituyan:

- **Violencia o acoso sexual.**
- **Discriminación o violencia por motivos de género, orientación sexual, origen étnico, discapacidad u otras características personales o sociales.**

En estos casos, se activará el protocolo específico correspondiente, que ofrecerá un marco de intervención más adecuado y especializado.

3.- NORMATIVA APLICABLE

Este protocolo se sustenta en el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, dignidad en el trabajo y derechos fundamentales de las personas trabajadoras.

En particular, se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales**, que establece el deber de la empresa de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras, incluyendo los riesgos psicosociales derivados de conflictos, acoso o violencia en el entorno de trabajo.



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- **Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**, que obliga a disponer de un canal interno de información accesible, seguro y confidencial.
- **Estatuto de los Trabajadores**, que en su artículo 4 reconoce el derecho al respeto de la dignidad y no discriminación en las relaciones laborales, y en el artículo 54 considera el acoso como causa de despido disciplinario.
- **Convenio General de la Industria Química**, que contempla específicamente el acoso laboral o mobbing.
- **Constitución Española**, especialmente su artículo 10 (dignidad de la persona) y el artículo 15 (derecho a la integridad física y moral).

Este protocolo también se alinea con los principios establecidos en el **Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo**, que obliga a prevenir y eliminar toda forma de violencia laboral, incluso la ejercida por terceros.

4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo será de aplicación a todas las personas que, de forma habitual u ocasional, mantengan una **relación profesional** con ROLABO OUTSOURCING, independientemente de la modalidad de vinculación contractual o mercantil.

Se incluyen expresamente:

- Personas trabajadoras de la empresa, con cualquier tipo de contrato o jornada.
- Personas en prácticas, en formación o en programas de inserción.
- Personal de empresas subcontratadas o proveedoras que presten servicio en colaboración con la empresa.
- Personas colaboradoras externas o autónomas con vinculación profesional regular.
- Personal de empresas usuarias (en caso de cesión de servicios), si existe actividad compartida.

Este protocolo se aplicará siempre que los hechos:

- Se produzcan en los **espacios físicos o virtuales de trabajo** (incluyendo plataformas digitales, chats corporativos, correo, etc.).
- Tengan lugar durante actividades organizadas, promovidas o gestionadas por la

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

empresa, incluso fuera del horario laboral.

- Ocurran en el marco de **relaciones jerárquicas, horizontales o interdepartamentales** en el entorno de la empresa.

También se activará el protocolo cuando los hechos involucren a **personas de distintas entidades que comparten actividad profesional**, en cuyo caso se promoverá la **constitución de una comisión instructora interempresarial**, conforme a lo previsto en el presente documento.

5.- DEFINICIONES

A efectos de este protocolo, se utilizarán las siguientes definiciones:

5.1. Acoso laboral (mobbing)

Se entiende por acoso laboral o mobbing toda conducta reiterada, sistemática o sostenida en el tiempo que tenga por objeto o efecto:

- Menoscabar la dignidad, integridad psíquica o profesional de una persona.
- Generar un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante o desestabilizador.
- Forzar directa o indirectamente la salida de la persona del puesto de trabajo o de la empresa.

Puede ejercerse de forma vertical (de superior a subordinado/a o viceversa) u horizontal (entre personas del mismo nivel jerárquico), y puede adoptar múltiples formas: aislamiento social, carga de trabajo excesiva o insuficiente, rumores, burlas, bloqueo profesional, desprecio sistemático, etc.

Para ser considerado acoso, debe reunir **una pauta de continuidad, intencionalidad o impacto grave**, conforme a los criterios definidos por la jurisprudencia.

5.2. Conflicto laboral no constitutivo de acoso

Son aquellas situaciones de **tensión, desacuerdo, comunicación deteriorada o malestar persistente** entre personas o equipos de trabajo, que, sin llegar a constituir acoso laboral, afectan al clima, a la colaboración o al rendimiento.

Pueden deberse a diferencias personales, estilos de liderazgo, organización del trabajo, falta de definición de funciones o conflictos de expectativas, entre otros.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

Este protocolo permite canalizar y resolver dichos conflictos, siempre que:

- No incluyan acciones hostiles sistemáticas o intencionadas.
- No estén motivados por discriminación, violencia sexual o razones personales protegidas por ley.

5.3. Violencia física o psicológica en el entorno laboral

Se entenderá por violencia laboral cualquier comportamiento que implique:

- **Agresión física directa o tentativa** en el contexto de la actividad profesional.
- **Amenazas verbales o psicológicas** explícitas y graves.
- **Humillaciones o actos de violencia emocional** con impacto inmediato en la salud o integridad de la persona afectada.

No se requiere en estos casos reiteración o intencionalidad previa, ya que una sola conducta puede activar el protocolo si el hecho reviste especial gravedad o genera un entorno inseguro.

5.4. Conductas excluidas del protocolo

Este protocolo **no se aplicará** a:

- Manifestaciones aisladas o puntuales de malestar si no existen indicios razonables de conflicto o violencia.
- Requerimientos organizativos razonables, asignación de tareas o medidas disciplinarias proporcionales, siempre que se apliquen de forma objetiva, respetuosa y justificada.
- Situaciones motivadas por cuestiones de orientación sexual, identidad de género, expresión de género, origen étnico, creencias, edad, discapacidad u otras características personales o sociales. En estos casos, se activará el protocolo correspondiente en materia de discriminación o violencia específica.

6.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Las intervenciones desarrolladas al amparo de este protocolo se regirán por los siguientes principios:

- **Respeto a la dignidad de las personas:** Toda actuación deberá preservar la integridad, el bienestar y la dignidad de las personas implicadas, evitando cualquier forma de exposición innecesaria o trato degradante.



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- **Confidencialidad:** Se garantizará en todo momento la confidencialidad de la información, restringiendo el conocimiento de los hechos y del procedimiento únicamente a las personas estrictamente necesarias. Cualquier vulneración de esta confidencialidad será objeto de revisión y posible sanción.
- **Imparcialidad y objetividad:** El análisis de los hechos se llevará a cabo desde una perspectiva técnica, libre de prejuicios o posicionamientos personales, garantizando la neutralidad de quienes instruyan el caso.
- **Protección de la persona afectada:** Se adoptarán, en su caso, medidas provisionales para preservar la salud psicosocial, la seguridad y la estabilidad laboral de la persona afectada durante y después del procedimiento.
- **Derecho a la defensa y contradicción:** Todas las partes tendrán derecho a ser escuchadas, a presentar pruebas y a recibir un trato justo, garantizando el respeto a la presunción de inocencia y al principio de proporcionalidad.
- **Prohibición de represalias:** Queda terminantemente prohibido adoptar cualquier tipo de represalia directa o indirecta contra quienes interpongan una denuncia de buena fe, colaboren en el procedimiento o participen como testigos.
- **Actuación diligente:** La empresa se compromete a actuar con la máxima celeridad posible en todas las fases del procedimiento, reduciendo tiempos innecesarios y garantizando una respuesta adecuada a la gravedad de los hechos.
- **Intervención proporcionada:** Las medidas que se adopten deberán guardar proporción con la naturaleza de los hechos investigados, su impacto, persistencia y consecuencias para las personas implicadas.

7.- ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

7.1. Consultas orientativas (previas a la denuncia formal)

Cualquier persona vinculada profesionalmente con ROLABO OUTSOURCING podrá solicitar, de forma confidencial, **una consulta orientativa** si considera que se encuentra en una situación de conflicto, malestar o posible acoso laboral.

Estas consultas tienen como finalidad:

- Aclarar si los hechos relatados pueden encajar en alguno de los supuestos recogidos en este protocolo.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

- Recibir asesoramiento sobre los pasos a seguir y los derechos que asisten a la persona afectada.
- Explorar posibles vías de solución sin necesidad de activar formalmente el procedimiento.

Podrán realizarse a través de:

- La **persona responsable designada por la empresa**:
 - JOSÉ ALBA MUELA – COMPLIANCE OFFICER
 - canaletico@fhrt.com
 - 93 572 01 90
- Cualquier persona del equipo con formación específica que la empresa haya identificado para estas funciones.

Estas consultas no tendrán efectos jurídicos ni desencadenarán ninguna acción inmediata, salvo que se detecte una situación de **riesgo grave o urgencia**, en cuyo caso la empresa podrá actuar de oficio para proteger a la persona afectada.

En ningún caso estas consultas sustituirán la presentación formal de una denuncia, que será necesaria para iniciar el procedimiento establecido en el protocolo.

7.2. Presentación de la denuncia y admisión a trámite

El protocolo se activa mediante la **presentación formal de una denuncia** por parte de la persona afectada, de su representación legal o sindical, o de cualquier persona que tenga conocimiento directo de una situación potencialmente constitutiva de acoso laboral, conflicto laboral grave o violencia en el trabajo.

Canales habilitados

La denuncia podrá presentarse a través de:

- El **canal interno de denuncias** habilitado conforme a la Ley 2/2023, garantizando el anonimato si así se desea: <https://farmhispaniagroup.whistlelink.com/>
- La **persona responsable designada** por la empresa para la gestión de este protocolo.
- Cualquier otro canal específico de uso interno definido por la empresa (formulario, correo cifrado, plataforma segura).

Contenido mínimo de la denuncia

Para que la denuncia pueda ser valorada, deberá incluir, en la medida de lo posible:



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- Identificación de la persona denunciante (excepto si se opta por el anonimato legalmente permitido).
- Identificación de la persona presuntamente responsable o implicada.
- Relato claro de los hechos: fechas, lugares, conductas observadas, duración, frecuencia, etc.
- Impacto o consecuencias sufridas.
- Identificación de posibles testigos o personas conocedoras de la situación.
- Documentos, mensajes, registros o cualquier otra prueba disponible.

Admisión a trámite

Una vez recibida, la denuncia será analizada por la Comisión instructora en un plazo máximo de **7 días hábiles**, valorando:

- Si los hechos relatados se encuentran dentro del **ámbito de aplicación del protocolo**.
- Si se dispone de **información suficiente** para iniciar un procedimiento.
- Si se trata de un asunto que debe ser derivado a otro protocolo (por ejemplo, acoso sexual o discriminación).

En caso de admisión:

- Se notificará a la persona denunciante (cuando sea identificable).
- Se iniciará la fase correspondiente del procedimiento según el tipo de situación.

En caso de **inadmisión**, se comunicará igualmente el motivo, orientando a la persona hacia otras vías internas o externas si correspondiera.

7.3. Medidas cautelares y de protección

Una vez admitida a trámite la denuncia, la empresa podrá adoptar, a propuesta de la persona o comisión instructora o de oficio, **medidas cautelares o de protección** que garanticen:

- La integridad física, psíquica y laboral de la persona denunciante.
- El correcto desarrollo del procedimiento sin interferencias ni represalias.
- La prevención de la reiteración o agravamiento de la situación.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

Principios de aplicación

Las medidas se aplicarán siguiendo los principios de:

- **Proporcionalidad**, en función de la gravedad de los hechos denunciados.
- **Temporalidad**, debiendo revisarse periódicamente y mantenerse solo el tiempo estrictamente necesario.
- **Prioridad protectora**, actuando siempre en favor de quien se encuentre en situación de mayor vulnerabilidad.

En ningún caso se impondrán medidas a la persona denunciante **salvo que esta lo solicite expresamente** por razones de protección, seguridad o bienestar.

Tipología de medidas cautelares

Las medidas podrán incluir, entre otras:

- Modificación provisional de turnos, espacios o funciones (priorizando cambios en la persona denunciada).
- Prohibición de contacto entre las partes implicadas.
- Suspensión cautelar de funciones o acceso a determinados espacios o herramientas.
- Activación urgente del protocolo de prevención de riesgos psicosociales.
- Acompañamiento psicológico inicial.

En casos graves o con riesgo de conflicto interempresarial, también podrá proponerse la **suspensión temporal de la relación profesional con terceras personas** externas.

Todas las medidas adoptadas deberán quedar **documentadas**, y comunicarse, con la debida confidencialidad, a las personas implicadas. El incumplimiento de estas medidas podrá dar lugar a nuevas medidas disciplinarias o de protección.

8.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO LABORAL

8.1. Instrucción y recopilación de pruebas

Una vez admitida la denuncia como posible caso de acoso laboral, se designará a una **persona instructora o Comisión instructora**, que será responsable de llevar a cabo la investigación de los hechos.



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Requisitos del órgano instructor

- Debe estar compuesto por personas imparciales, sin vínculo jerárquico o relacional con las partes implicadas.
- Al menos una de las personas deberá contar con **formación específica en prevención de riesgos psicosociales o acoso laboral**.
- Podrá designarse una **persona externa** si se considera necesario reforzar la objetividad o si así lo solicita una de las partes con justificación razonada.

Actuaciones de la instrucción

Durante esta fase se podrán llevar a cabo:

- Entrevistas confidenciales con la persona denunciante y la persona denunciada.
- Toma de declaraciones a testigos o personas del entorno laboral cercano.
- Revisión de documentos, correos, mensajes u otros registros relacionados.
- Valoración del contexto organizativo, cargas de trabajo, cambios estructurales o dinámicas de equipo.
- Solicitud de informes técnicos complementarios, si fuera necesario.

Toda la instrucción deberá desarrollarse en un **plazo razonable**, con un máximo de **tres meses en total**, prorrogables solo si la complejidad lo justifica a tres meses adicionales.

Garantías del procedimiento

- Derecho a ser informado/a del proceso y sus fases.
- Derecho a ser escuchado/a y aportar pruebas.
- Derecho al acompañamiento por persona de confianza.
- Derecho a la confidencialidad, salvo obligación legal de comunicación.

La instrucción finalizará con un **informe motivado** que recogerá, al menos, los siguientes apartados:

- **Antecedentes:** exposición sucinta de los hechos denunciados y de las partes implicadas.
- **Metodología:** descripción de las actuaciones realizadas durante la instrucción (entrevistas, análisis documental, otras diligencias).



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- **Hechos probados:** relación de los hechos que se consideren acreditados tras la valoración de las pruebas disponibles.
- **Valoración:** análisis técnico de los hechos probados en relación con las definiciones de acoso laboral (mobbing) recogidas en el protocolo y en la normativa aplicable.
- **Conclusiones y dictamen pericial:** determinación de si existe o no acoso conforme al marco jurídico vigente.

8.2. Resolución, medidas y archivo

Una vez finalizada la instrucción, la dirección de la empresa o el órgano competente en materia de personal y cumplimiento normativo emitirá una **resolución final**, basándose en el informe técnico recibido y en los principios de proporcionalidad, imparcialidad y legalidad.

Tipos de resolución

La resolución podrá establecer:

- **Archivo del caso**, si no se acreditan los hechos denunciados o si estos no constituyen acoso laboral.
- **Aplicación de medidas organizativas**, cuando los hechos no se consideren acoso pero revelen carencias estructurales que deban corregirse (reorganización de equipos, revisión de estilos de liderazgo, etc.).
- **Medidas disciplinarias**, conforme al convenio colectivo aplicable, cuando se acredite la existencia de acoso laboral por parte de una persona de la plantilla.
- **Ruptura del vínculo profesional**, si la persona responsable pertenece a una empresa externa con la que se colabora.
- **Derivación a la autoridad competente** (Inspección de Trabajo, Fiscalía, etc.), si se detectan indicios de delito o vulneraciones graves de derechos fundamentales.

Comunicación a las partes

La resolución será comunicada con la debida confidencialidad a las personas implicadas, incluyendo:

- El resultado de la investigación.
- Las medidas adoptadas, si procede.
- Información sobre recursos disponibles en caso de disconformidad (por ejemplo, reclamación ante la RLT, denuncia a la ITSS o autoridad judicial).



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Protección y seguimiento

Se garantizará que:

- La persona denunciante **no sufra represalias** por haber iniciado el procedimiento.
- Las medidas adoptadas sean **verificadas y evaluadas** tras su implementación.
- Se establezca un canal de seguimiento discreto durante los meses posteriores al cierre del expediente.

9. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CONFLICTOS LABORALES NO CONSTITUTIVOS DE ACOSO

9.1. Evaluación y abordaje por parte del órgano responsable

Cuando los hechos descritos no constituyan acoso laboral, pero revelen la existencia de **conflictos personales, tensiones sostenidas o dificultades relacionales** en el entorno de trabajo, se activará una vía de gestión específica centrada en la restauración de un clima laboral adecuado.

Análisis inicial

La persona o comisión instructora realizará una **valoración preliminar** de la situación, atendiendo a:

- La naturaleza del conflicto (personal, organizativa, de comunicación, etc.).
- El grado de deterioro del clima o la cooperación.
- La existencia de desequilibrios de poder o factores estructurales que agraven la situación.

Este análisis podrá incluir entrevistas breves con las partes implicadas, recogida de impresiones del equipo y revisión de elementos organizativos relevantes (funciones, liderazgos, dinámicas).

Derivación del caso

En función del resultado de esta evaluación, la empresa podrá:

- Facilitar un **espacio de resolución informal**, basado en la comunicación estructurada o la mediación interna voluntaria.
- Derivar el caso a instancias de gestión de personas, para reequilibrar funciones o relaciones.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

- Solicitar el acompañamiento de una persona neutral (por ejemplo, técnico/a de prevención o RRHH).
- Recomendar una **intervención externa especializada**, si el conflicto se encuentra en una fase avanzada o afecta a múltiples personas.

Todo el proceso se desarrollará bajo **estricta confidencialidad**, con respeto al derecho de las partes a ser informadas y a decidir su participación en cualquier mecanismo de resolución.

9.2. Medidas de resolución y seguimiento

Una vez valorado el conflicto y acordado un plan de actuación, la empresa podrá adoptar medidas orientadas a **reparar la convivencia, prevenir la escalada del conflicto y restablecer las condiciones adecuadas de trabajo** para todas las partes implicadas.

Medidas posibles

Las medidas se adoptarán conforme a criterios de proporcionalidad, viabilidad y respeto a las personas, e incluirán, entre otras:

- **Reorganización de funciones, turnos o equipos de trabajo**, siempre priorizando que no recaigan injustamente sobre una sola de las partes.
- **Revisión de responsabilidades, objetivos o flujos de comunicación** para evitar zonas de fricción.
- **Derivación a formación o acompañamiento profesional** en habilidades relacionales, liderazgo o gestión emocional.
- **Asignación temporal de una figura de referencia o acompañamiento neutral**, como persona facilitadora.
- **Acuerdos de no contacto o convivencia laboral pactada**, siempre de forma voluntaria y no sancionadora.

En todos los casos se garantizará el **consentimiento informado** de las personas implicadas, sin que la negativa a participar implique sanción o desprotección, salvo cuando se vulneren las normas básicas de respeto o colaboración.

Seguimiento del caso

Durante los **tres meses posteriores** a la implementación de las medidas, se establecerá un plan de seguimiento que podrá incluir:

- Entrevistas individuales de seguimiento con las personas implicadas.
- Revisión de la eficacia de las medidas adoptadas.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

- Evaluación del clima laboral del equipo o departamento.

Si tras este periodo no se observara mejora sustancial, o si se detectara un agravamiento, podrá **reabrirse el procedimiento** o derivarse el caso a una vía formal, si se aprecian elementos nuevos o agravantes.

10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA

10.1. Medidas urgentes y contención

Ante cualquier conducta que implique **agresión física, amenaza grave o violencia verbal o emocional** que pueda poner en riesgo la seguridad o salud de una persona en el entorno de trabajo, la empresa activará de forma inmediata el protocolo, priorizando la **protección de la persona afectada** y la **contención de la situación**.

Las primeras actuaciones incluirán:

- **Separación física inmediata** de las personas implicadas, cuando sea posible.
- Activación de los **servicios de emergencia o asistencia médica**, si la situación lo requiere.
- Revisión urgente de las condiciones de seguridad y de acceso al lugar de trabajo.
- Comunicación inmediata a la **persona responsable de prevención de riesgos laborales**, a fin de evaluar los daños y activar las medidas de protección necesarias.

Cuando los hechos se hayan producido en entornos digitales (acoso a través de mensajería, amenazas por correo, etc.), se procederá a **bloquear accesos o suspender permisos** temporalmente mientras se investiga la situación.

La empresa podrá activar de forma automática **medidas cautelares intensificadas**, incluso si no se ha presentado una denuncia formal, siempre que existan **indicios razonables y objetivos** del riesgo.

10.2. Derivación a autoridades o servicios especializados

Cuando los hechos constituyan o puedan constituir un **delito penal** (agresión, amenazas, coacciones, violencia física grave o reiterada), la empresa deberá valorar su **traslado inmediato a las autoridades competentes**, en cumplimiento de su deber de diligencia y colaboración con la justicia.

Casos que requieren derivación obligatoria:

- Agresiones físicas.



PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- Amenazas directas de daño a la integridad física o psicológica.
- Presencia de armas u objetos peligrosos.
- Coacciones para forzar conductas bajo amenaza o intimidación grave.
- Episodios de violencia que ya hayan sido denunciados anteriormente.

En estos supuestos:

- Se informará a la persona afectada sobre su **derecho a presentar denuncia ante la policía o el juzgado**.
- Se ofrecerá **acompañamiento, asistencia médica o jurídica**, en la medida de los recursos disponibles.
- Si se constata el riesgo o si los hechos son manifiestos, la empresa podrá **trasladar directamente el caso al Ministerio Fiscal o a la autoridad policial**, incluso sin denuncia formal, si existe peligro para la integridad o seguridad.

Servicios externos de apoyo

Además, la empresa podrá derivar a servicios especializados, especialmente en casos que impliquen:

- Impacto emocional grave.
- Necesidad de evaluación psicológica urgente.
- Acompañamiento psicosocial durante la reincorporación laboral.

Estos servicios podrán prestarse a través de convenios, mutuas o entidades especializadas con las que la empresa tenga acuerdos.

La derivación externa **no exime** a la empresa de seguir adoptando **medidas internas preventivas o cautelares**, en el marco de sus competencias.

11. COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL O INTEREMPRESARIAL

Para garantizar una intervención eficaz, coherente y respetuosa con las garantías de las partes, la empresa promoverá la coordinación entre las diferentes unidades organizativas y, en su caso, con otras empresas u organizaciones implicadas.

Coordinación interna

Cuando en la gestión de un caso deban intervenir varios departamentos (prevención de riesgos,

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

recursos humanos, igualdad, legal, dirección...), se garantizará:

- La **designación clara de la persona o comisión instructora** responsable del procedimiento.
- El **intercambio de información necesario** para proteger a las personas afectadas, siempre respetando los principios de confidencialidad y minimización de datos.
- La **unidad de criterio** en la aplicación de medidas, evitando decisiones contradictorias o superpuestas.

Coordinación entre empresas

Cuando los hechos afecten a personas pertenecientes a diferentes empresas que mantienen una relación profesional (subcontratación, colaboración, prestación conjunta de servicios...), se promoverá la **constitución de una comisión instructora interempresarial**, conforme a lo establecido en los modelos anexos a este protocolo.

Dicha comisión:

- Acordará cuál de los protocolos se aplicará como marco de referencia.
- Establecerá qué entidad asume la investigación y qué medidas adoptará cada una en su respectivo ámbito.
- Garantizará la protección de todas las personas implicadas, con independencia de su empleadora directa.

En caso de negativa a colaborar por parte de una de las entidades, la empresa podrá actuar de manera unilateral en la parte de su competencia, y valorar la **ruptura de la relación contractual o profesional** si la falta de cooperación compromete la seguridad o los derechos de su personal.

12. SEGUIMIENTO DE MEDIDAS Y ENTORNO POSTERIOR

Una vez adoptadas las medidas derivadas de la resolución de un caso de acoso laboral, conflicto o violencia, la empresa garantizará un **seguimiento proactivo** de su aplicación, eficacia y consecuencias, así como del entorno de trabajo afectado.

Objetivos del seguimiento

- Verificar que las **medidas adoptadas han sido implementadas correctamente**.
- Evaluar su **adecuación y sostenibilidad** en el tiempo.
- Detectar posibles **situaciones residuales de riesgo o tensión**.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

- Prevenir represalias, aislamiento o deterioro de las condiciones laborales de las personas implicadas.

Responsable del seguimiento

La responsabilidad del seguimiento recaerá en:

- La **comisión instructora**, si continúa activa, o bien
- La **persona responsable designada por la empresa** (por ejemplo, del área de RRHH o prevención).

En los casos gestionados de forma interempresarial, el seguimiento será coordinado entre las entidades implicadas, siguiendo los acuerdos adoptados.

Acciones de seguimiento

Durante los **primeros tres a seis meses** tras la resolución del caso, se podrán llevar a cabo:

- Entrevistas de seguimiento (con consentimiento) con las personas afectadas.
- Observación del clima laboral del equipo o departamento.
- Revisión de cumplimiento de compromisos o acuerdos.
- Valoración de posibles ajustes o medidas complementarias.

Si durante este periodo se detectan **nuevos hechos, resistencias o incumplimientos**, podrá reabrirse el procedimiento, o en su caso, derivarse a los canales legales o disciplinarios pertinentes.

13. CANAL DE DENUNCIAS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS IMPLICADAS

ROLABO OUTSOURCING garantiza que todas las actuaciones contempladas en este protocolo se desarrollarán bajo un marco de **confidencialidad, respeto a la privacidad** y protección de todas las personas involucradas.

Canal interno de denuncias

La activación formal del protocolo deberá realizarse a través del **canal interno de denuncias** habilitado por la empresa, conforme a lo establecido en la **Ley 2/2023, de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas**.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

Este canal:

- Garantiza la posibilidad de **presentar denuncias de forma escrita, verbal o anónima**.
- Está gestionado por una **persona o unidad independiente** que asegura la confidencialidad y el tratamiento diligente de la denuncia.
- Permite realizar **seguimiento del estado del procedimiento** mediante un código seguro de acceso.
- Protege a la persona denunciante frente a **cualquier represalia o trato perjudicial**.

Confidencialidad del procedimiento

En todas las fases del procedimiento, la empresa se compromete a:

- Limitar el acceso a la información a las personas estrictamente necesarias para la investigación y resolución.
- No difundir datos personales o sensibles de las personas implicadas.
- Informar a quienes participen (testigos, instructores, etc.) sobre su **deber de confidencialidad**.

Toda la documentación generada será custodiada conforme a los principios de integridad, conservación y confidencialidad establecidos por la legislación en materia de protección de datos y por la propia Ley 2/2023.

Protección frente a represalias

Se adoptarán medidas activas para prevenir y sancionar cualquier tipo de **represalia directa o indirecta** contra:

- La persona denunciante.
- Quienes colaboren en la investigación.
- Testigos, peritos o representantes sindicales que participen en el procedimiento.

Cualquier represalia podrá ser considerada como **infracción laboral grave o muy grave**, y derivar en medidas disciplinarias o legales, además de la reapertura del procedimiento si correspondiera.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

14. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

Conservación y custodia de la documentación

Toda la documentación generada en el marco de este protocolo, incluyendo denuncias, actas, informes, pruebas, comunicaciones, acuerdos y resoluciones, será archivada y conservada por la empresa durante un periodo de **diez años**, salvo que la normativa aplicable disponga un plazo distinto.

Esta información deberá conservarse en soportes que garanticen:

- La **integridad y autenticidad** de los documentos.
- La **confidencialidad** de los datos personales y sensibles.
- La **protección contra accesos no autorizados o manipulaciones**.
- Su **disponibilidad para auditorías internas o requerimientos legales** (por ejemplo, inspecciones laborales, procesos judiciales, etc.).

Podrán utilizarse formatos electrónicos seguros, sistemas documentales internos o almacenamiento físico bajo custodia restringida, conforme al protocolo de protección de datos de la empresa.

Evaluación y mejora continua del protocolo

El presente protocolo será objeto de **revisión interna con carácter anual** o cuando concurran circunstancias que lo aconsejen, tales como:

- Cambios legislativos aplicables.
- Modificaciones organizativas relevantes.
- Detección de disfunciones o vacíos en su aplicación.
- Resultados del seguimiento de casos previos.

La **evaluación será coordinada por la persona o comisión responsable de su aplicación**, con participación de las áreas implicadas y, cuando proceda, de la representación legal de las personas trabajadoras.

Como resultado de esta evaluación podrán introducirse mejoras, actualizar procedimientos o incorporar nuevos anexos que refuercen la utilidad práctica del protocolo.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

ANEXO I. ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

Fecha: [dd/mm/aaaa]

Hora: [hh:mm]

Lugar: [Presencial / Videollamada / Otro]

Expediente n.º: [Referencia interna del caso]

En ROLABO OUTSOURCING, siendo la fecha arriba indicada, se constituye la **Comisión Instructora** encargada de la gestión del procedimiento activado conforme al protocolo de actuación frente al acoso laboral, el conflicto laboral y/o la violencia en el entorno de trabajo.

1. Motivo de la constitución

La presente comisión se constituye a raíz de la **admisión a trámite de una denuncia** en la que se describen hechos que podrían encajar en el marco regulado por el protocolo interno de la empresa, con referencia al expediente señalado.

2. Composición de la comisión

Se designan como integrantes de la comisión instructora a las siguientes personas:

Nombre y apellidos	Cargo / Área	Formación relevante	Firma
--			
--			

Se hace constar que todas las personas integrantes:

- **No mantienen relación jerárquica ni conflicto de interés** con las personas implicadas.
- Cuentan con formación en, al menos, uno de los siguientes ámbitos: **riesgos psicosociales, gestión de conflictos, igualdad o procedimientos disciplinarios**.
- Se comprometen a respetar el **deber de confidencialidad y la imparcialidad** durante todo el proceso.

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

3. Acuerdos

- La comisión asume el inicio de la fase de instrucción del caso a partir de esta fecha.
- Se acuerda contactar a las personas implicadas en un plazo no superior a [X días].
- Se establecerá un cronograma de actuaciones y entrevistas internas que será actualizado según la complejidad del caso.

4. Observaciones

[Espacio para incluir notas adicionales, solicitud de asesoramiento externo, etc.]

Firman todas las personas presentes, en prueba de conformidad:

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

ANEXO II. ACTA DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS ADOPTADAS

Fecha: [dd/mm/aaaa]

Hora: [hh:mm]

Lugar: [Presencial / Videollamada / Otro]

Expediente n.º: [Referencia interna del caso]

Fecha de resolución del caso: [dd/mm/aaaa]

En cumplimiento de lo establecido en el protocolo de actuación frente al acoso laboral, conflicto o violencia en el entorno de trabajo, y dentro del periodo de seguimiento previsto tras la resolución del expediente anteriormente citado, se procede a realizar el seguimiento de las medidas adoptadas.

1. Personas responsables del seguimiento

Nombre y apellidos	Cargo / Área	Participación en el procedimiento	Firma
--------------------	--------------	-----------------------------------	-------

--

--

2. Medidas adoptadas según resolución

[Detallar brevemente las medidas aplicadas: reorganización de tareas, limitación de contacto, formación, sanciones, etc.]

3. Valoración del grado de implementación

Medida	¿Implementada?	Fecha	Observaciones
	Sí / No / Parcial		

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

4. Seguimiento del entorno laboral

- Se han realizado entrevistas de seguimiento con:
 - ☐ Persona denunciante
 - ☐ Persona denunciada
 - ☐ Entorno cercano / equipo
- Resultados observados:
 - ☐ Mejora sustancial del clima laboral
 - ☐ Situación estable, sin incidencias
 - ☐ Persisten tensiones o dificultades
 - ☐ Reaparición de hechos similares
 - ☐ Otras observaciones: _____

5. Recomendaciones adicionales

[Espacio para propuestas de medidas complementarias, revisión del caso, necesidad de intervención externa, etc.]

6. Conclusión del seguimiento

- El seguimiento se da por finalizado.
- Se continuará el seguimiento durante [plazo] adicional.
- Se propone reapertura del procedimiento / nueva instrucción.

Firman las personas responsables, en prueba de conformidad:

	PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
---	---

ANEXO III. ACTA CONJUNTA DE INSTRUCCIÓN INTEREMPRESARIAL

Fecha: [dd/mm/aaaa]

Hora: [hh:mm]

Lugar: [Presencial / Videollamada / Otro]

Expediente compartido n.º: [Referencia común acordada]

En la fecha arriba indicada, se reúnen representantes de las siguientes entidades:

- **Empresa A:** [Nombre completo de la entidad empleadora de una de las personas implicadas]
 - Representada por: [Nombre, cargo]
- **Empresa B:** [Nombre completo de la entidad empleadora de la otra parte implicada]
 - Representada por: [Nombre, cargo]

Ambas entidades constatan la existencia de una denuncia o comunicación de hechos que involucran a personas trabajadoras vinculadas a ambas organizaciones, en el marco de una relación profesional compartida, y acuerdan lo siguiente:

1. Constitución de comisión instructora interempresarial

Se constituye una **comisión instructora conjunta**, encargada de instruir el expediente conforme a los principios de confidencialidad, imparcialidad y protección de las personas implicadas.

Nombre y apellidos	Empresa	Cargo / Rol	Firma
--			
--			

2. Protocolo de actuación aplicable

Se acuerda que el procedimiento se regirá por el **protocolo de la empresa:**

- ☐ Empresa A
- ☐ Empresa B



**PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL,
CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

☐ Mixto (integración de criterios de ambos)

3. Convenio colectivo aplicable (en caso de medidas disciplinarias)

Se acuerda que, en caso de necesidad de actuación disciplinaria, esta se aplicará conforme al **convenio colectivo de:**

- ☐ Empresa A
- ☐ Empresa B

4. Reparto de responsabilidades

Actuación	Empresa responsable
Recepción de la denuncia	[Empresa A / B]
Investigación y entrevistas	[Empresa A / B / ambas]
Propuesta de medidas	[Empresa A / B / ambas]
Seguimiento	[Empresa A / B / ambas]

5. Observaciones adicionales

[Espacio para incluir detalles relevantes sobre la relación entre empresas, tipo de vinculación, cláusulas contractuales, acuerdos de confidencialidad, etc.]

Firman las personas representantes de ambas entidades, en prueba de conformidad:

Nombre y apellidos	Cargo	Empresa	Firma
--			
--			



**PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL,
CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

El presente **PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, CONFLICTO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO** sustituye al anterior PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ACOSO LABORAL de ROLABO OUTSOURCING, S.L., y entra en vigor con la firma del mismo por las partes indicadas en Zaragoza, a 30 de Marzo de 2026:

- **Representación de la Empresa (Dirección General y Recursos Humanos):**

Dirección General	Recursos Humanos
DocuSigned by: <i>Sergi Ruiz</i> 819B389C711B482...	DocuSigned by: <i>Jose Alba</i> B912F4AA614F495...

- **Representación legal de las personas trabajadoras de ROLABO OUTSOURCING, S.L.:**

DocuSigned by: <i>Carmen Marco</i> EE5B628A141C499...	Firmado por: <i>Daniel Bailera</i> AF313A37FB5C4C3...	Firmado por: <i>Jonatan Garcia</i> 0FF6C441F73A468...	Firmado por: <i>Miguel Rubio</i> DBBDD5A6B6A04F8...
DocuSigned by: <i>Miguel Chuca</i> D7739AB8CCB74D7...	Firmado por: <i>Raul Ruiz</i> C203F7CCBA7E40A...	DocuSigned by: <i>Ruben Perez</i> 4778E092103E4E8...	Firmado por: <i>Victor Lopez Osorio</i> BFBC40078DA245C...